



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San
Martín de Porres -2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Gloria Elvira Torres Ordoñez

ASESOR:

Mgtr. Emil Beraún Beraún

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ -2016

Página del Jurado

PRESIDENTE:

SECRETARIA:

VOCAL:

Dedicatoria

A mis padres Gregorio y Elvira, por su inmenso
cariño y ejemplo de vida.

A la amistad, hermoso y noble sentimiento.

A Namora, tierra del capulí.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por darme su apoyo constante en conseguir cada una de las metas trazadas.

Declaración Jurada

Yo, Gloria Elvira Torres Ordóñez, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25732392 con la tesis titulada “La calidad del servicio percibida en la UGEL 02. San Martín de Porres. 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Enero 2016

Gloria Elvira Torres Ordóñez

DNI N° 25732392

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “La calidad del servicio percibida en la UGEL 02. San Martín de Porres. 2015”.

La presente investigación realizada es de tipo básica, por su carácter, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular.

El estudio estuvo compuesto por ocho capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas y objetivos de la investigación, en el capítulo II. Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones, en el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente el capítulo VIII que son los anexos.

Espero, pues, que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. Marco Metodológico	37
2.1 Variable	38
2.2 Operacionalización de variable	39
2.3 Metodología	39
2.4 Tipos de estudio	39
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra y muestreo	40

2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8	Métodos de análisis de datos	46
2.9	Aspectos éticos	46
III	Resultados	47
IV	Discusión	55
V	Conclusiones	58
VI.	Recomendaciones	61
VII.	Referencias bibliográficas	64
VIII.	Anexos	72

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad del servicio	39
Tabla 2: Validez de contenido del instrumento calidad del servicio	45
Tabla 3: Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	45
Tabla 4: Distribución de datos según la variable calidad del servicio	48
Tabla 5: Distribución de datos según la dimensión elementos tangibles	49
Tabla 6: Distribución de datos según la fiabilidad	50
Tabla 7: Distribución de datos según la sensibilidad	51
Tabla 8: Distribución de datos según la seguridad	52
Tabla 9: Distribución de datos según la empatía	53

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la variable calidad del servicio	48
Figura 2: Niveles de la dimensión elementos tangibles	49
Figura 3: Niveles de la dimensión fiabilidad	50
Figura 4: Niveles de la dimensión sensibilidad	51
Figura 5: Niveles de la dimensión seguridad	52
Figura 6: Niveles de la dimensión empatía	53

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, Determinar el nivel de calidad de servicio percibida por los usuarios de la UGEL 02-San Martín de Porres- 2015. Así mismo se plantearon cinco objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a la variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. La población para este estudio estuvo conformada por usuarios atendidos en la UGEL 02 siendo un total de 10, 882 usuarios.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a la muestra de 371 usuarios y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.913 de la variable calidad del servicio. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la tabla 4 y figura 1 que el 25.61% de los usuarios perciben un nivel alto en la calidad del servicio, un 50.13% un nivel medio y un 24.26% un nivel bajo.

Palabras Claves: empatía, seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, calidad.

Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider a general objective, determine the quality of service perceived by users UGELs 02-San Marin Porres - 2015. Also contributing five specific objectives to achieve raised the overall objective. Also they were analyzed according to the variable its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was a quantitative approach and descriptive level. The population for this study consisted of users treated in the UGELs 02 10 882.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability thereof is measured by applying the instrument to the sample of 371 users and resulted in an acceptable reliability of 0.913 for the variable service quality. The results were described through frequency tables and charts in bars obtained in Table 5 and Figure 1 that 25.61% of users perceive a high level of quality of service, a 50.13% a medium level and 24.26% one low level.

Key words: empathy, security, reliability, tangibles, quality.